

# **PROFESIONALISME DAN KUALITAS PELAYANAN (TELAAH IMPLEMENTASI DALAM PENYELENGGARAAN DIKLAT PUSDIKLAT TENAGA TEKNIS PENDIDIKAN DAN KEAGAMAAN)**

Oleh: Aminullah

WI Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan  
aminullahpusdiklat@yahoo.com

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran implementasi profesionalisme petugas penyelenggaraan diklat tahun 2016 dan tahun 2017 di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan. Metode penelitian ini adalah kajian pustaka (library reseach) dengan analisis isi (content analysis). Hasil penlitian yang diperoleh adalah (1) implentasi profesionalisme pada penyelenggaraan diklat tahun 2016 secara umum relatif baik, terkait aspek hubungan kerja, koordinasi, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, hasil kerja, manfaat rapat di tempat kerja, serta rekrutmen calon panitia; Peserta menyatakan puas tercatat 81,27%, sedangkan kurang puas 18,73% terhadap kinerja panitia dalam memberikan pelayanan. (2) implementasi kualitas pelayanan pada penyelenggaraan diklat tahun 2016 sampai dengan tahun 2017, secara umum relatif baik, terkait dengan aspek pelayanan diklat. Hal ini terlihat dari pernyataan sebagian besar peserta menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan panitia

**Kata kunci :** Profesionalisme, kualitas pelayanan, penyelenggaraan diklat

## **ABSTRACT**

*This research is aimed to get description about implementation professionalism of training staffs in year 2016 and 2017 in Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan, and description about implementation treatment quality in organizing training in year 2016 until 2017 in Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan, formulation of the problem "how optimalization the implementation concept of professionalism and treatment quality in organizing training in Pusdiklat? The method of this paper is literature review (library research) with content analysis (content analysis), the conclusions obtained are (1) implementation professionalism in organizing training year 2016 relatively good in general, related to aspect*

*of employment relationship, coordination, length of time to completing work, work result, the benefits of meeting in the workplace, also recruitment of candidate committee. Meanwhile, there are some aspects that not so good enough such as the aspect of motivation to be a committee, most of the committee said that the motivation to be a committee for wanting money. While at year 2017, generally, the implemen-tation of professionalism in organizing training is also good, it can be seen from the implementation of the committee in dealing with various problems, where participants expressed satisfaction took 81.27 percent, while less satisfied took 18.73 percent on the performance of the committee in providing treatment. (2) Implementation treatment quality in organizing training year 2016 until 2017 in general relatively good, related to the aspect of training treatment. It can be seen from the statement of most participants who expressed satisfaction with the treatment provided by the committee..*

**Keyword: professionalism, treat-ment quality, organization of training**

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (human resouces) dalam organisasi merupakan aspek yang sangat penting selain aspek sumber daya lain (Faturrahman, 2007: 2). Hasil kerja yang optimal hanya dapat diwujudkan oleh sumber daya manusia yang berkompeten berakhlaq mulia, serta menjunjung tinggi kualitas kerja yang merupaka wujud dan profesionalisme.

Profesionalisme merupakan kata kunci dalam era globalisasi, transparansi, dan persaingan yang semakin ketat (Faturrahman, 2007:5). Kondisi ini menyebabkan pembentukan sumber daya manusia yang profesional menjadi keniscayaan bagi suatu organisasi. Hubungan dengan penyelenggaraan diklat, sumber

daya manusia aparat pusdiklat dituntut untuk memiliki pengetahuan, ketrampilan, serta wawasan yang luas dalam penyelenggaraan diklat yang didasari keikhlasan, komitmen, serta pengabdian untuk memberikan pelayanan terbaik kepada peserta diklat (Faturrahman, 2007 : 4).

Sementara pelayanan berkualitas terhadap peserta diklat merupakan keharusan yang tidak bisa ditawar dalam rangka mewujudkan tujuan penyelenggaraan diklat, sebagaimana diamanatkan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 75 tahun 2017 tentang penyelenggaraan diklat.

Data jumlah peserta diklat dari tahun ke tahun menunjukan jumlah yang sangat signifikan, sebagaimana terlihat pada tabel 1

di bawah ini:

Tabel 1  
Data Peserta diklat 2014-2017

No	Tahun	Jumlah Peserta	Keterangan
1.	2014	1.098	Regular
2.	2015	1.817	
3.	2016	2.700	
4.	2017	1920	

Sumber : Data Pusdiklat Teknis Kemenag 2017

Perkembangan jumlah peserta diklat tersebut ternyata diikuti pula berbagai permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan diklat. Permasalahan yang menyangkut profesionalisme panitia diklat dan kualitas yang diterima peserta diklat selalu menjadi perbincangan dan sorotan diberbagai media. Seperti halnya, beberapa calon peserta mengeluhkan pelayanan panitia, disektor ini panitia harus melayani peserta dengan ikhlas, ramah, dan murah senyum, tapi disektor ini panitia tidak" ungkap salah seorang peserta diklat (hasil wawan cara : 2016). Munculnya masalah dalam pelayanan peserta, dikarnakan masih adanya kesenjangan (*discrepancy*) yang dirasakan peserta diklat, antara pelayanan yang semestinya optimal, peserta memperoleh pelayanan yang terbaik dan berkualitas, pada kenyataannya sebagian peserta merasakan pelayanan yang kurang baik. Maka, pemikiran-pemikiran baru yang

kritis dalam melakukan inovasi peningkatan profesionalisme panitia untuk mewujudkan kualitas pelayanan sangat diperlukan dewasa ini. Pertanyaan yang muncul apa hakekat profesionalisme, dan apakah faktor motivasi, hubungan kerja, hasil kerja, pelatihan, dan rekrutmen dapat mewujudkan profesionalisme sumber daya manusia dan bagaimana implementasinya dalam penyelenggaraan diklat di Pusdiklat tenaga teknis pendidikan dan keagamaan? Bagaimana implementasi kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan diklat bidang pelayanan kepanitiaan, pelayanan konsumsi, pelayanan sarana. terhadap peserta diklat di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan?

Rumusan masalah dalam tulisan ini adalah "Bagaimanakah optimalisasi implementasi konsep profesionalisme dan konsep kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan diklat Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan? Dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penulisan ini adalah (1) untuk mendapatkan gambaran implementasi profesionalisme panitia diklat dalam penyelenggaraan diklat tahun 2016 dan tahun 2017 di pusdiklat, (2) untuk mendapatkan gambaran implementasi kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan diklat tahun 2016 sampai tahun 2017 di pusdiklat.

## Professionalisme

Profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang (Kunandar, 2007:45) Menurut kamus Webster Amerika (1989), Profesionalisme adalah "suatu tingkah laku, suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang memadai atau melukiskan corak suatu profesi" (the conduct, aimsr qualities,that characterize a profession).

Profesionalisme mengandung dua unsur, yaitu unsur keahlian, dan unsur panggilan, unsur kecakapan teknik dan kematangan etik, unsur akal dan moral (Faturrahman, 2007:4). Dan kedua-duanya itulah merupakan kebulatan unsur kepemimpinan. Dengan demikian, maka berbicara tentang profesionalisme tidak dapat dilepaskan dari masalah kepemimpinan dalam arti yang luas (Panji Anoraga, 2001:70). Suatu profesi menyajikan jasa yang berdasarkan ilmu pengetahuan yang hanya difahami oleh orang-orang tertentu yang secara sistimatik diformulasikan dan diterapkan untuk memenuhi kebutuhan klien. Jadi profesi merupakan pekerjaan saintifik untuk memenuhi kebutuhan anggota masyarakat. Selanjutnya "profesionalisme adalah ide, aliran atau pendapat bahwa suatu profesi harus dilakukan oleh profesional

dengan mengacu pada norma-norma profesionalisme (Kennet Lyin dalam Wrawan, 2002:9).

Profesionalisme adalah masalah terutama masalah sikap. Bukan seperangkat kompetensi. Seseorang Profesional sejati adalah teknisi yang benar-benar peduli. Selanjutnya dikatakan Profesionalisme sejati mengisyaratkan suatu kebanggaan pada pekerja komitmen pada kualitas, dedikasi pada kepentingan klien, dan keinginan tulus untuk membantu (Dern Hidayat, 1998:23)

Menurut Panji Anoraga (2001:9). menyebutkan bahwa ciri-ciri profesionalisme adalah (a) memiliki sifat mengejar kesempurnaan hasil (*perfect result*), sehingga dituntut untuk pengalaman dan kebiasaan, (b) menuntut ketekunan dan ketabahan, yaitu sifat yang tidak mudah puas atau putus asa sampai selalu mencari peningkatan mutu, (c) memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui hasil tercapai (d) memerlukan adanya kebulatan fikirandan perbuatan, sehingga terjaga efektifitas kerja yang tinggi.

Seorang profesional memiliki ciri-ciri sebagai berikut: (a) bangga pada pekerjaan mereka, dan menunjukkan komitmen pribadi pada kualitas, (b) berusaha merasa diketahuinya dengan bantuan suatu matrik kerja dan seorang pengawas, tetapi belum dapat

dilepas. 3) Tahap III, cakap dan tangkas (*competence*), mampu menggunakan inisiatif untuk meningkatkan mutu pekerjaannya. 4) Tahap IV, mahir (*proficiency*) mampu membaca situasi dan menarik kesimpulan serta (*novice*) prinsip dan prosedural suatu pekerjaan, tetapi belum mampu menerapkannya, 2) Tahap II, pemula (*beginner*) mampu menerapkan apa yang diklat LAN, dikutip dari Starr L. Drayfus: 1998), 1) Tahap I, baru mengetahui memiliki lima tahapan (Deputi Pembinaan mampu mengambil keputusan, cara H. Maiter, 1998:22). Profesionalisme berfikirnya lebih kritis dan analisis. 5) Tahap V, ahli (*expert*), teruji dalam bidang tugasnya menguasai teori kritik yang membangun mengenai cara meningkatkan diri (David maupun praktek, memiliki komitmen yang tinggi terhadap profesinya, dan sikap mental dan moral kerja yang tinggi. bisa dipercaya memegang rahasia, (k) jujur, bisa dipercaya dan setia, (l) terbuka pada memahami dan berfikir seperti orang yang mereka layani, (I) adalah pemain tim, (y) mendengarkan kebutuhan orang yang mereka layani, (h) belajar.

Berkenaan dengan motivasi Mintorogo (1996:9), menyatakan bahwa motivasi merupakan faktor pendorong seseorang untuk menjadi lebih mudah bagi orang yang mereka layani, (g) benar-benar berprestasi yang bersumber dari dalam diri orang yang

bersangkutan (*instrinsik*). Motivasi ditetapkan untuk mereka, (f) selalu mencari cara untuk membuat berbagai hal merupakan salah satu aspek yang dapat mewujudkan profesionalisme.

Motivasi merupakan suatu usaha positif menggerakkan dan mengarahkan sumber daya manusia (SDM) agar melibatkan diri secara aktif dan tidak sekedar bertahan pada peran yang telah secara produktif berhasil mencapai tujuan yang diharapkan inisiatif, (d) mengerjakan apa yang perlu dikerjakan merampungkan tugas, (e) tanggung jawab, (c) mengantisipasi dan tidak menunggu perintah menunjukan c. Strategi Mewujudkan Profesionalisme.

Pendidikan dan pelatihan merupakan langkah strategis mewujudkan profesionalisme sumber daya manusia, sebagaimana yang dikemukakan Wahyu Suprpti dan Sudariman mengutip James M. Kouzes and Barry Z. Posner dalam buku "*The Leader of challenge*" menyatakan bahwa dalam era kompetisi global ini perlu menekankan pada peningkatan sumber daya manusia agar mampu berkompetisi dalam persaingan bebas. Hal ini mengisyaratkan kepada kita bahwa peningkatan pengetahuan, ketrampilan dan sikap perilaku aparatur menjadi prioritas utama, upaya yang dianggap strategis dalam peningkatan profesionalisme tersebut adalah melalui pendidikan

dan pelatihan (Mintorogo, 1996:9)

Pelatihan merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar (Syafri Mangkuprawiro, 2004:135)

Sedangkan profesionalisme adalah suatu sikap dalam bekerja yang didukung keahlian dan ketrampilan teknik dibidangnya, dilandasi etika dan moral serta memiliki sifat mengejar hasil berkualitas, komitmen terhadap tugas, memiliki inisiatif, empaty, bekerja dalam tim, dedikasi, dan keinginan tulus untuk membantu kepentingan orang yang seharusnya dilayani (Panji Anoraga, 2001:69).

Adapun kriteria analisis dalam telaah implementasi dalam penyelenggaraan diklat di Pusdiklat meliputi : 1) motivasi menjadi panitia diklat; 2) hubungan kerja; 3) pelaksanaan tugas; 4) hasil kerja; 5) manfaat pelatihan; 6) rekutmen calon panitia; 7) respon panitia terhadap laporan peserta.

## 2. Kualitas Pelayanan

J. Supanto (2004:57), mendefenisikan kualitas pelayanan adalah sesuatu yang bersifat abstrak, sukar untuk diukur serta sangat subyektif

sifatnya. Selanjutnya American Society for Quality Control (yang dikutip oleh Lupiyoadi, 2001:144) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan bersifat laten.

Chistoper H. Loveklok (1992:229), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut; *Quality is degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellent, in meeting the customer requirement* (kualitas adalah tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan, dan pengawasan untuk mencapai mutu yang baik untuk dapat memenuhi keinginan konsumen). Ernon A. Musselman (1987:294), mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai *customer service and quality levelto is the degree to which a service meets the specifications of management and the expectations of customers* (sebagai tingkat pelayanan yang diberikan oleh manajemen memenuhi harapan konsumen. Jika dilihat dari *Total Quality Management (TQM)*, yang dikutip oleh Tjiptono (2001:51) kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditinjau, tetapi meliputi suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya Parasuraman (1984:84), mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu: ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service*, dan *perceived service*, yang menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sedangkan bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai buruk. Sehingga pelanggan tidak berminat lagi pada penyedia pelayanan, sebaliknya bila pelayanan yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia pelayanan itu lagi.

Antin Yohana (2009:15), menyatakan bahwa ada beberapa pengertian yang secara sederhana melukiskan hakekat kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Kualitas adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.
- 2) Kualitas adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan

kebutuhan para pengguna.

- 3) Kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati.
- 4) Kualitas adalah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan.

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu : kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, langsung maupun antraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dengan demikian memberikan kepuasan pengguna produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Gaspersz dalam S a m p a r a Lukman, 1997:9)

Kualitas sebagai "kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & D a v i s dalam Fandy Tjiptoto, 2005:130). Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesmpurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*comformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan



kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Goetsch & Davis dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius, 2005:110)

Berdasarkan beberapa konsep definisi tersebut pada dasarnya kualitas adalah berkenaan dengan nilai barang atau jasa yang sesuai dengan persyaratan dan standar kriteria dan karakteristik yang ditetapkan serta memiliki nilai tambah (*value added*) untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan serta kepuasan pelanggan.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain (Ratmiko & Atik Septi Winarsi, 2005:2). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara Lukman, 1999:6). Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan atau bisa juga Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan

atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan, pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos dalam Ratmiko & Atik Septi Winarsi, 2005:2). Berdasarkan konsep tersebut, ada hal yang penting yang merupakan faktor dalam pelayanan yaitu : a) pihak penyedia layanan (*service provider*) yang selalu berupaya memberikan nilai tambah kepada konsumen baik barang maupun jasa ; b) pihak yang menerima layanan (*consumer*) atau konsumen yang menerima nilai tambah dari barang atau jasa; c) jenis atau bentuk layanan bisa dalam bentuk jasa, bisa dalam bentuk barang atau kedua-duanya.

Dari beberapa pendapat konsep kualitas layanan tersebut, penulis berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan dalam hubungan dengan penyelenggaraan diklat adalah suatu kegiatan yang merupakan interaksi antara penyedia layanan (*service provider*) yaitu panitia diklat, dan pihak yang menerima layanan (*consumer*) yaitu peserta diklat. Terwujudnya kualitas pelayanan manakalah pelayanan yang diterima peserta diklat sesuai dengan standar kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan diklat yang berpedoman pada undang-undang Nomor 4 Tahun 2011, Keputusan Menteri Agama, Nomor : 75 tahun 2015, Keputusan Kaban dan diklat, petunjuk



pelaksanaan, petunjuk teknis yang berlaku.

Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan diklat di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan difokuskan pada tiga bidang pelayanan, yaitu : pelayanan kepesertaan 2) pelayanan konsumsi, 3) pelayanan sarana.

Indikator untuk menilai tingkat profesionalisme dan kualitas pelayanan adalah melalui penilaian tingkat kepuasan peserta diklat, artinya apabila peserta diklat menyatakan puas terhadap pelayanan diklat, maka panitia dapat dipandang profesional.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dianalisa dengan analisa isi (*content analysis*). Analisis content dilakukan dengan cara melihat tingkat profesionalisme dan kualitas pelayanan dinilai dari sejauhmana tingkat kepuasan peserta diklat dalam bidang pelayanan peserta, pelayanan konsumsi dan pelayanan sarana. Seberapa optimal implementasi profesionalisme dan kualitas pelayanan yang dilakukan panitia diklat dalam penyelenggaraan diklat di Pusdiklat tenaga teknis pendidikan dan keagamaan. Profesionalisme panitia diklat

dalam penyelenggaraan diklat tahun 2016 dan tahun 2017 di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan.

a. Implementasi Profesionalisme dalam Penyelenggaraan diklat tahun 2016 dan 2017.

1) Kriteria telaah implementasi profesionalisme dalam penyelenggaraan diklat tahun 2016 meliputi : motivasi menjadi panitia diklat; hubungan kerja; pelaksanaan tugas; hasil kerja; manfaat pelatihan; rekrutmen calon panitia diklat.

Sebagaimana diuraikan di bawah ini :

a) Motivasi menjadi panitia diklat.

Motivasi menjadi panitia diklat meliputi faktor : ibadah, memperoleh imbalan uang, mencari pengalaman, lain-lain serta campuran beberapa faktor. Hasil kajian motivasi menjadi panitia diklat dapat ditemukan motivasi menjadi panitia diklat sebagian besar adalah memperoleh imbalan uang sebesar 41,3%, diikuti untuk ibadah 38,5%, untuk mencari pengalaman dalam melayani peserta 18,8%, campuran antara motivasi, ibadah, mencari pengalaman, memperoleh imbalan uang 12,6%. dan yang lainnya 1,1%.

Dan data di atas diketahui motivasi yang paling tinggi dari panitia adalah untuk memperoleh

imbalan uang sebesar 41,3%. berdasarkan tersebut, diketahui bahwa profesionalisme panitia diklat dilihat dari motivasi panitia kurang baik. Dalam konsepsi profesionalisme, motivasi seseorang mendukung kinerja.

#### b) Hubungan Kerja

Hubungan kerja adalah kegiatan koordinasi atau hubungan kerja vertikal antara pimpinan dan bawahan dan hubungan kerja horizontal antara rekan kerja atau unit kerja setingkat. Hasil kajian hubungan kerja ditemukan sebahagian besar adalah baik, yaitu 80,5%, diikuti hubungan cukup baik yaitu sebesar 19,5%.

Dalam konsepsi profesionalisme, maka hubungan kerja panitia diklat sangat membantu seseorang dalam kerja/ mendukung kinerja. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa profesionalisme panitia diklat dilihat dari hubungan kerja sudah baik.

#### c) Pelaksanaan pekerjaan

Pelaksanaan pekerjaan meliputi pemahaman terhadap tugas, melakukan perencanaan kerja, melakukan koordinasi kerja, melakukan evaluasi harian, dan cara kerja sendirimaupun tim. Hasil kajian pelaksanaan pekerjaan sebesar 92,66% adalah baik, sementara kurang baik sebanyak 7,34%.

Dilihat dari rata-rata nilai panitia dalam pelaksanaan pekerjaan adalah baik. Berdasarkan data di atas diketahui bahwa profesionalisme panitia dari pelaksanaan pekerjaan sudah baik.

#### d) Hasil kerja

Hasil kerja meliputi lamanya waktu penyelesaian pelayanan, tugas dapat diselesaikan sesuai target, dan sering atau tidak pernah menerima pengaduan keluhan peserta. Kajian hasil kerja sebagian panitia merespon atau dapat menyelesaikan masalah yang disampaikan peserta dalam waktu tidak lebih dari satu hari, bahkan hanya dalam hitungan menit, namun masih ditemukan lebih dari satu hari. Sedangkan dari aspek target diketahui sudah memenuhi target sebesar 92,9% dan tidak sesuai target 7,1%. Keluhan peserta sebahagian besar panitia menyatakan sering mendapat dari peserta 14,9%, kadang-kadang menerima keluhan 83,9%, dan tidak pernah menerima keluhan 1,1%.

Di lihat dari rata-rata nilai hasil kerja panitia adalah sudah baik. Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa profesionalisme panitia dilihat dari hasil kerja adalah sudah baik.

#### e) Faktor pendukung profesionalisme panitia diklat

Pelatihan meliputi faktor metode, modul, widyaiswara, alat

bantu latihan, kesesuaian materi, dan manfaat. Hasil kajian sistim pelatihan panitia diklat ditemukan penilaian panitia yang menyatakan baik 14,18%, yang menyatakan cukup baik 60,8%, yang menyatakan kurang baik 23,81%, dan yang menyatakan kurang baik 1,21%.

Terhadap manfaat pelatihan yang menyatakan baik sebesar 58,6%, menyatakan cukup 35,6%, dan yang menyatakan kurang baik sebesar 5,7%.

Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui nilai rata-rata yang paling besar adalah jawaban cukup baik. Berdasarkan data di atas diketahui bahwa profesionalisme panitia dilihat dari pelatihan adalah cukup baik.

Hal ini memberi makna bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki peran strategis dan mampu memfasilitasi perubahan, khususnya bagi peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

#### f) Rekrutmen

Faktor yang juga mendukung terwujudnya profesionalisme sumber daya manusia adalah rekrutmen. Hasil kajian tentang pandangan panitia diklat terhadap sistim rekrutmen calon panitia diklat, ditemukan sebahagian besar panitia menyatakan baik, rata-rata sebesar 79,3%. berdasarkan hasil tersebut, diketahui sebahagian besar jawaban adalah baik terhadap

rekrutmen yang dilakukan Pusdiklat. Berdasarkan data di atas diketahui bahwa profesionalisme panitia dilihat dari rekrutmen panitia adalah baik.

- 1) Kreteria telaah implementasi profesionalisme dalam penyelenggaraan diklat tahun 2016, meliputi : a) respon panitia terhadap laporan peserta atas kehilangan barang, uang, dokumentasi sesat; b) keberhasilan panitia membantu menemukan barang, uang dokumen maupun peserta sesat; c) keberhasilan panitia mengembalikan barang, uang dokumen, dan memulangkan peserta sesat; d). pengimformasian kematian peserta pada keluarga; e) pengurusan dokumen kematian; f) pengiriman barang peserta meninggal.

Dengan merujuk pada ciri profesionalisme yang telah diuraikan pada bab di atas, diantaranya dedikasi, komitmen terhadap tugas, berorientasi pada kualitas hasil, berfokus pada kepentingan klien. Adapun data yang relevan adalah 1) dedikasi pada kepentingan klien, ditampilkan data motivasi kerja, 2) kerja dalam tim ditampilkan data hubungan kerja, 3) memiliki keahlian dibidangnya, data yang ditampilkan salah satu indikator pemahaman terhadap tugas pekerjaannya, 4) komitmen

terhadap kualitas dan ketulusan untuk membantu klien ditampilkan data hasil kerja dengan indikator waktu penyelesaian tugas, target yang ingin dicapai, dan keluhan yang diterima.

## 2. Pembahasan

Dari penyajian data tahun 2016 dan tahun 2017 dapat dilihat gambaran implementasi profesionalisme yaitu, sebagian besar panitia menyatakan memahami akan tugas-tugasnya, dan hubungan kerja dinyatakan baik, pelaksanaan tugas berjalan sebagaimana mestinya, hasil kerja yang digambarkan dengan keberhasilan panitia dapat menyelesaikan kasus. Akan tetapi masih terdapat pernyataan kurang puas terhadap kinerja panitia diklat, rata-rata sekitar 15%, hal ini mengidentifikasi implementasi profesionalisme sebagian panitia diklat belum pada tingkat yang diharapkan.

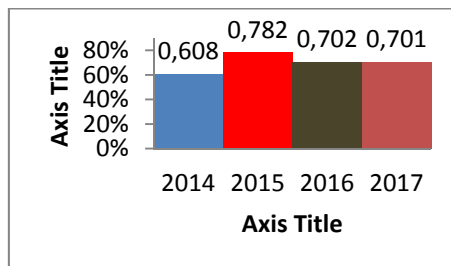
Dari penyajian data tersebut, diperoleh gambaran bahwa implementasi profesionalisme panitia diklat relatif baik, sementara sebagian menyatakan kurang baik. Oleh karena itu beberapa hal perlu dikritisi, terutama dengan melihat berbagai peristiwa dan hasil kajian yang ada, seperti misalnya; pertama, tingkat profesionalisme panitia dinyatakan relatif baik, sementara pada tahun 2017.

Kualitas Pelayanan dalam penyelenggaraan diklat di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan difokuskan pada tiga aspek pelayanan, yaitu : pelayanan kepesertaan, pelayanan konsumsi, dan pelayanan sarana.

### a. Kualitas Pelayanan kepesertaan

Kualitas pelayanan kepesertaan adalah pelayanan yang diberikan panitia pada peserta diklat selama berada di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan. Secara umum setiap tahun nilai rata-rata (mean) sebagian besar peserta menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan panitia adalah memuaskan. Adapun rincian jawaban memuaskan adalah pada tahun 2014 sebesar 60,8%, tahun 2015 sebesar 78,2%, tahun 2016 sebesar 70,2 %, tahun 2017 sebesar 70,1%. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada diagram 1 di bawah ini :

Diagram 1  
Pelayanan kepesertaan.



Dari diagram di atas, diketahui bahwa prosentase jawaban memuaskan yang paling tinggi adalah tahun 2015 78,2%, diikuti prosentase jawaban memuaskan

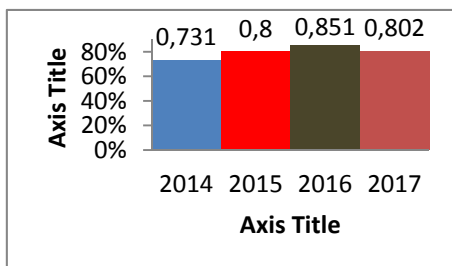
tahun 2016 sebesar 70,2%, prosentase tahun 2017 sebesar 70,1%, dan prosentase tahun 2014 60,8%.

#### b. Kualitas Pelayanan Konsumsi

Kualitas pelayanan konsumsi adalah pelayanan yang diberikan panitia pada peserta selama berada di Pusdiklat. Secara umum setiap tahun, nilai rata-rata (mean) sebagian besar peserta menyatakan bahwa pelayanan konsumsi yang diberikan panitia adalah memuaskan.

Adapun rincian jawaban memuaskan adalah tahun 2014 sebesar 73,1%, tahun 2015 sebesar 80%, tahun 2016 sebesar 85,1%, dan tahun 2017 sebesar 80,7%. untuk lebih jelas bisa dilihat pada diagram 2 di bawah ini :

Diagram 2  
Pelayanan Konsumsi



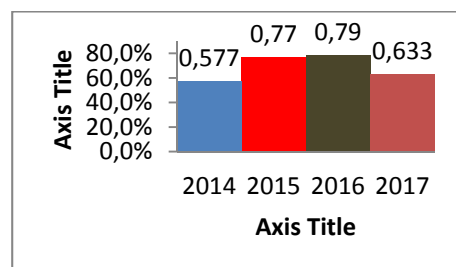
Dari diagram di atas, diketahui bahwa prosentase jawaban memuaskan yang paling tinggi adalah tahun 2016 yaitu sebesar 85,1%, diikuti prosentase jawaban tahun 2017 yaitu sebesar 80,2%, prosentase jawaban tahun 2015

yaitu sebesar 80%, dan prosentase jawaban tahun 2014 yaitu sebesar 73,1%.

#### c. Kualitas Pelayanan Sarana

Kualitas pelayanan sarana adalah pelayanan untuk melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar yang diberikan panitia pada peserta selama berada di Pusdiklat. Secara umum setiap tahun, yaitu dari tahun 2014 sampai tahun 2017, nilai rata-rata (mean) sebagian besar peserta menyatakan bahwa pelayanan sarana yang diberikan panitia adalah memuaskan. Adapun rincian jawaban memuaskan adalah tahun 2014 sebesar 57,7%, tahun 2015 sebesar 77%, tahun 2016 sebesar 79%, dan tahun 2017 sebesar 63,3%. untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada diagram 3 di bawah ini:

Diagram 3  
Pelayanan Sarana



Dari diagram di atas diketahui bahwa prosentase jawaban memuaskan yang paling tinggi adalah tahun 2016 yaitu sebesar 79%, diikuti prosentase jawaban memuaskan tahun 2015

yaitu sebesar 775, prosentase jawaban tahun 2017 yaitu sebesar 63,3%, dan prosentase jawaban tahun 2014 yaitu sebesar 57,7%.

Sebagaimana telah dikemukakan diatas, kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani yaitu panitia diklat, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani yaitu peserta diklat. Hal ini karena peserta diklat yang merasakan langsung pelayanan. Dengan merasakan langsung jasa pelayanan yang diperoleh peserta maka kualitas pelayann dapat diukur pada tingkat kepuasan peserta. Apabila kepuasan peserta tinggi dapat diasumsikan tingkat kualitas pelayanan tinggi, dan sebaliknya tingkat kepuasan peserta rendah dapat diasumsikan kualitas pelayanan rendah.

Dari nilai rata-rata (mean) kualitas pelayanan yang terdiri dari pelayanan umum, pelayanan kesehatan, dan pelayanan sarana pada tahun 2014, 2015, 2016, dan 2017. adalah memuaskan. Hal ini menunjukkan gambaran bahwa kepuasan peserta diklat tinggi, sekaligus menggambarkan bahwa tingkat kualitas pelayanan panitia pada peserta diklat selama berada di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan pada tahun 2014, 2015, 2016, dan 2017 adalah tinggi atau baik.

Sementara itu berdasarkan konsep kualitas pelayanan panitia

diklat di Pusdiklat Tenaga Teknis, bahwa terwujudnya kualitas pelayanan manakala pelayanan tersebut sesuai dengan pedoman yang tertuang dalam peraturan pemerintah nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan, adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam meningkatkan kemampuan pegawai negeri sipil. Keputusan Menteri Agama Nomor 75 tahun 2015, tentang penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Serta keputusan Badan Litbang dan diklat dan petunjuk pelaksanaan yang berlaku.

Berdasarkan jawaban responden maka dapat digambarkan bahwa implementasi kualitas pelayanan peserta diklat periode tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 sudah sejalan dengan pedoman yang ada.

Sementara itu, meskipun dari penyajian data tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan panitia pada peserta diklat selama berada di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan pada tahun 2014, 2015, 2016, dan 2017 adalah memuaskan, lebih jauh terdapat beberapa hal yang perlu dikritisi, terutama dengan melihat beberapa peristiwa lain yang ada seperti misalnya

## PENUTUP

### 1. Simpulan

- a. Implementasi profesionalisme pada penyelenggaraan diklat tahun 2016 secara umum relatif baik, terkait aspek hubungan kerja, koordinasi, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, hasil kerja, manfaat rapat di tempat kerja, serta rekrutmen calon panitia. Sementara aspek kurang baik adalah aspek motivasi menjadi panitia, sebagian besar panitia menyatakan motivasi menjadi panitia ingin imbalan uang. Sementara pada tahun 2017, secara umum implementasi profesionalisme pada penyelenggaraan diklat juga baik, hal ini bisa dilihat dari pelaksanaan panitia dalam menangani berbagai masalah, mana peserta menyatakan puas tercatat 81,27%, sedangkan kurang puas 18,73% terhadap kinerja panitia dalam memberikan pelayanan.
- b. Implementasi kualitas pelayanan pada penyelenggaraan diklat tahun 2016 sampai dengan tahun 2017, secara umum relatif baik, terkait dengan aspek pelayanan kepesertaan. Hal ini terlihat dari pernyataan sebagian besar peserta menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan panitia

### 2. Rekomendasi

Dalam beberapa tahun terakhir ini profesionalisme panitia dan kualitas pelayanan penyelenggaraan diklat terlihat sudah berjalan dengan baik, hanya saja dengan terus berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, ketatnya persaingan di berbagai bidang kehidupan, serta tuntutan masyarakat yang semakin kritis, maka profesionalisme panitia dan kualitas pelayanan penyelenggaraan diklat harus terus menerus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Beberapa hal yang selanjutnya diperhatikan yaitu;

- a. Perbaikan dan penyempurnaan berkelanjutan penyelenggaraan diklat pada aspek profesionalisme panitia dilihat dari motivasi menjadi panitia relatif kurang baik, perlu langkah-langkah sebagai berikut; (a) penyempurnaan sistem rekrutmen dengan persyaratan yang lebih ketat, (b) penyempurnaan metode pelatihan kearah pembentukan sikap dan perilaku.
- b. Adanya rumusan yang tegas yang menjadi tolak ukur dan standarisasi keberhasilan penyelenggaraan diklat dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a) menyempurnakan peraturan, petunjuk pelaksanaan, dan petunjuk teknis yang lebih mengarah kepada hak dan



kewajiban peserta diklat, (c) menyusun standar kualitas pelayanan yang mengacu pada keputusan Kemeterian pendayagunaan aparatur negara no 81 tahun 1995 tentang sendi-sendi pelayanan prima dengan melibatkan para ahli yang kompeten bidang pelayanan dan ahli manajemen mutu terpadu

- c. Dalam mewujudkan profesionalisme sumber daya manusia, lembaga pendidikan dan pelatihan, baik di pusat maupun daerah, sudah waktunya memposisikan

keberadaannya sebagai pusat keunggulan (center of excellence), melalui langkah-langkah : (a) melakukan analisis kebutuhan diklat (AKD) untuk merancang bangun program diklat, (b) mendesain program diklat sesuai dengan tahapan profesionalisme secara berjenjang tingkat dasar, tingkat lanjutan, tingkat menengah, dan tingkat tinggi, (c) menyempurnakan sistim kediklatan pada aspek penyelenggaraan diklat yang berkompeten.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraza Panji, 2001. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Renika Cipta,
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Reneka Cipta, Jakarta,
- Barata, Atep, Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media,
- Daie, Timpe. A. 2000. *Seri Manajemen Sumber Daya , Kinerja, Performance*. Jakarta: PT, Elex Media Komputindo
- Hamalik, Oemar, 2001. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*, BUMI Aksara, Jakarta,.
- Hadi, Sutrisno. 1999. *Metodologi Reasearch*, Yogyakarta: PF UGM
- KMA No. 75 tahun 2015, *Tentang Penyelenggaraan Diklat*, Jakarta: Kemenag,
- Maister, David, H. True. 1998. *Profesionalism, Profesionalisme Sejati*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Richaed, M. Tteers. 1980. *Organizetional Effectivnees, A. Behavioral View*, terjemahan Magdalena jamin, LPPM. Jakarta: penerbit Elangga

- Sudarmayanti, 1995. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiono, 2000. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press